

*Дідух Зорина,
студентка магістеріуму спеціальності «документознавство та інформаційна діяльність»,
факультет політико-інформаційного менеджменту,
Національний університет «Острозька академія»
(м. Острог)*

ПОНЯТТЯ, ТЕХНІКИ І РОЛЬ NLP В УПРАВЛІННІ

В тезах доповіді визначається поняття нейролінгвістичного програмування, методики та його роль в управлінській діяльності. Аналізуються техніки НЛП, за допомогою яких керівник або управлінець може досягати бажаних результатів та здійснювати ефективне управління.

Ключові слова: нейролінгвістичне програмування (НЛП), комунікація, репрезентативна система, раппорт, мета-модель мови.

В тезисах доклада определяется понятие нейролингвистического программирования, методики и его роль в управленческой деятельности. Анализируются техники НЛП, с помощью которых руководитель или управленец может достигать желаемых результатов и осуществлять эффективное управление.

Ключевые слова: нейролингвистическое программирование (НЛП), коммуникация, репрезентативная система, раппорт, мета-модель языка.

In abstracts defines the neurolinguistic programming techniques and its role in management. Analyzed NLP techniques by which a director or manager can achieve the desired results and implement effective management.

Keywords: neurolinguistic programming (NLP), communication, representative system, rapport, meta-model language.

Сфера сучасного управління чітко орієнтована на досягнення максимальної результативності у професійній діяльності, насамперед у підвищенні мовної та комунікативної компетенції управлінців. Адже, від продуктивної розумової діяльності управлінця, його комунікативних здібностей, насамперед від уміння системно мислити залежить ефективність управління будь-якого рівня організації. Інструментальні

практики новітньої наукової галузі нейролінгвістичного програмування (НЛП), що сьогодні застосовують у різних галузях людської діяльності, можуть прислужитися ї у розв'язанні складних проблем управління [6, с. 162].

Нейролінгвістичне програмування (НЛП) – це створення багато-вимірної моделі структури та функцій досвіду людини [7, с. 162].

Нейро – говорить про відношення до мислення чи чуттєвого сприйняття: до процесів, що відбуваються в нервовій системі і відіграють важливу роль у формуванні людської поведінки.

Лінгвістичне – розглядає мовні моделі, які відіграють важливу роль в досягненні взаєморозуміння між людьми, і на яких, власне, базуються всі комунікаційні процеси.

Програмування – вказує на такий спосіб, з допомогою якого ми організовуємо наше мислення, включаючи почуття і переконання, щоб в кінцевому результаті досягнути поставленої цілі [7, с. 12, 13, 14].

Жоден процес управлінської діяльності не обходиться без комунікацій між людьми, отже глибоке розуміння комунікаційного процесу, а також вміння схилити співробітника або їх групу до власної думки, нормалізуючи тим самим процес роботи організації, є вкрай важливим в роботі управління.

Основна функція НЛП – зробити процес людської комунікації більш ефективним. Практик НЛП ніколи не спотворює інформацію – він підносить її в тому вигляді, в якому вона найбільш зручна для сприйняття співбесіднику. Мета комунікації – добитися точного розуміння суті повідомлення, що передається. Значення комунікації полягає в досягненні відповідної реакції. Вважається ефективною та комунікація, при якій точно передається значення повідомлення та встановлюється зворотний зв'язок з одержувачем інформації [5, с. 173]. НЛП є одним із способів навчання ефективному спілкуванню.

В НЛП існує цілий набір технік, що дозволяє управлінцю удосконалювати свою майстерність комунікації. Всі вони були засновані на базових передумовах НЛП і на результатах спостереження за людьми, що досягли видатних успіхів в певній області. Застосовуючи техніки НЛП, можна добитися не тільки головної мети комунікації – адекватного сприйняття повідомлення, що передається, але і зробити сам процес спілкування комфортним для обох співбесідників.

На думку засновників НЛП, важливою особливістю НЛП є зв'язок положень НЛП з мовою та знанням особливостей функціонування мовної системи. НЛП виходить із того, що функціонування мислення

людини значною мірою нагадує роботу комп'ютера в тому сенсі, що мислення людини програмоване. Все питання в тому, щоб правильно сформулювати програму і зробити її доступною для свідомості і підсвідомості людини. Звідси поняття моделювання: терапевт намагається виявити найліпший засіб, за допомогою якого людина виконує певне завдання, і намагається зробити це доступним для цієї людини чи для іншої особи.

Процес моделювання проходить в декілька етапів. На першому етапі відбувається збір інформації про наявний стан клієнта і бажаний стан, фактично про саму сутність впливу. На наступних етапах суть бажаного стану послідовно уточнюється. На другому етапі встановлюється раппорт – стосунки між комунікатором та клієнтом, для яких характерна максимальна взаємна довіра [1, с. 59]. Досягнення раппорту – важливе завдання НЛП. Раппорт досягається на свідомому чи не-свідомому рівні, коли комунікатор приєднується до репрезентативних систем клієнта, відображаючи їх у своїй вербальній чи невербальній поведінці.

Під репрезентативною системою в НЛП розуміють засіб уявлення та осмислення свого досвіду взаємодії з навколишнім світом. Це може бути візуальна репрезентативна система (досвід уявляється як послідовність візуальних образів), аудіальна репрезентативна система (досвід осмислюється як послідовність звуків різного типу), кінестетична репрезентативна система (досвід уявляється як тактильні відчуття), останнім часом прийнято виділяти ще й четверту репрезентативну систему – дигітальну (обробляє значення слів і понять і відповідає за контроль мови) [4, с. 68-72]. Відображуючи реакції клієнта в кожній із цих систем, підлаштовуючись під них, комунікатор може досягнути з ним раппорту.

Після досягнення раппорту комунікатор повинен встановити, чого в дійсності бажає клієнт. Іншими словами, яким має бути добре сформований результат моделювання, що не повинен суперечити тим чи іншим сторонам особистості клієнта та шкодити його близькому оточенню.

Досліджуючи репрезентативні системи людини для наступного досягнення раппорту, комунікатор, окрім невербальних аспектів поведінки клієнта, повинен особливу увагу звертати на мовну поведінку. Для цього в НЛП розроблена так звана мета-модель мови.

В основі мета-моделі лежить припущення, що мова – як і інші форми соціального досвіду – виступає як фільтр, який переструктурує досвід або у всякому разі хоча б структурує його. Мета-модель звертає

увагу комунікатора на ті засоби мовної системи, які частіше за все переструктуровують сприйняття.

Іншими словами, мета-модель мови – це модель мови, яка визначає ті лінгвістичні патерни, які роблять неясним зміст комунікації, завдяки процесам спотворення, упущення і узагальнення, і визначає конкретні питання, що мають за мету прояснити і ставити під сумнів неточності мови, щоб відновити їх зв'язок із сенсорним досвідом та з глибинною структурою [3, с. 89]. Для кожного процесу – спотворення, упущення чи узагальнення характерні свої техніки, які власне і складають основу мета-моделі.

Іншими техніками НЛП, які часто використовують ритори для побудови своєї комунікації є: метафора, номіналізація, модальні оператори, вирази з квантом узагальнення, імперативна персеверація, рефреймінг, псевдовибір тощо.

Метафора – відомий і визнаний інструмент самотрансформації та латентної, уприродненої сугестії, оскільки люди позитивніше реагують на м'який вплив метафори, ніж на прямі інструкції [2, с. 21]. Метафору як НЛП-технологію активно використовують для введення необхідних змін у когнітивні структури особистості та соціальних груп, адже після прослуховування підготовленої метафори висновок робить сам слухач і вважає його результатом власних інтерпретацій почутого. Безпосередні ж поради, рекомендації, імперативні настанови не мають такого ефекту, не стають суб'єктивним стимулом до дії через наявність прямого зовнішнього «тиску» на свідомість.

Номіналізація – коли в результаті використання модальності дієслова створюється ефект закінченої дії і, як наслідок, програмується враження про досягнення результату [3, с. 236]. Номіналізація – в термінології НЛП – збіднює досвід клієнта, оскільки не тільки переводить в імпліцитну форму деякі важливі аспекти ситуації, але й представляє деякі контрольовані процеси в формі неконтрольованих подій, що вже відбулися.

Модальні оператори – конструкції з модальними словами типу «необхідно», «потрібно», «я повинен», «мені потрібно робити». Мета-модель мови в НЛП приписує цим конструкціям глибинну структуру. Такі слова на підсвідомому рівні обмежують людину в його досвіді і діях. Осмислення альтернативи розширить свідомий досвід клієнта, що буде сприяти вирішенню проблеми, яка виникла.

Вирази з квантом узагальнення – вирази, які містять слова типу «завжди», «ніколи», «ніхто», «всі» тощо. Використання таких слів

починає репрезентувати загалом категорію, щодо якої даний досвід є лише одиничним випадком [7, с. 30], відбувається необмірковане «добудовування», «збагачення» уявлень про реальність.

Імперативна персеверація – подання інформації емоційним, бадьорим, «бойовим» голосом, при чому декілька раз. Така інформація розрахована на підсвідомість, без критичного осмислення і сприймається як правда. Зазвичай інформація втілена у вигляді простого, конкретного і зрозумілого гасла-обіцянки [5, с. 92].

Рефреймінг – це техніка, яку називають мистецтвом створення анекдоту, метофори, історії, які дозволяють поглянути на ситуацію з іншого боку, тобто провести зміну рамки відносно затвердженої для надання їй іншого змісту [2, с. 233]. Коли змінюється рамка події (проводиться рефреймінг), змінюється і її зміст, а, отже, можна змінити і ставлення людини до неї: з позитивного на негативне чи навпаки.

Знання глибинної структури мови може допомогти комунікатору правильно будувати свою мову, найбільш чітко передаючи значення повідомлення, а також бачити спотворення значення в повідомленні співбесідника і вірно реагувати на них. «Якщо ми навчимося виділяти з мови співбесідника подібні мовні схеми і шаблони і усвідомлювати обмеження, які накладаються ними, ми зможемо найбільш осмислено реагувати на почуття» [1, с. 75].

Застосовуючи техніки НЛП в управлінні організацією, можна управляти підлеглими, а також продуктивно приймати участь в процесі ділового спілкування. Здібність підстроювати свою власну мову під предикати інших є дуже важливою при встановленні довірчих відносин, що має сенс при тривалій спільній роботі. Результат зміни мови управлінця з метою підстроїтися під людину, з якою він спілкується, має дві сторони: перше, людина починає себе вільніше відчувати в спілкуванні з ним, починає більш довіряти керівнику. Друге, менеджер створює навколишнє середовище, яке сприяє більш ефективним результатам спілкування та роботи.

Отже, НЛП являє собою процес прискореного навчання і перенавчання, позбавлення від небажаних стереотипів поведінки, створення їх нових програм. Нейролінгвістичне програмування є поєднанням психотерапії образу та теорії слова. Його особливістю є відсутність будь-якого роду навіювань чи впливів, а пропонування вибору необхідної для людини програми. Набір технологічного інструментарію цієї новітньої науково-прикладної галузі – нейролінгвістичного програмування, сьогодні застосовують у різних галузях людської діяль-

ності, а останнім часом все активніше в активізуванні найважливіших домінант комунікативних процесів, зокрема – прийняття управлінських рішень.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ:

1. Алдер, Х. НЛП: современные психотехнологии [Текст] / Х. Алдер. – СПб.: Питер, 2000. – 190 с.
2. Гордон, Д. Терапевтические метафоры [Текст] / Д. Гордон. – СПб.: Питер, 1996. – 328 с.
3. Деркс, Л. Сущность НЛП. Ключи к личностному развитию [Текст] / Л. Деркс, Я. Холландер – М.: КСП, 2000. – 704 с.
4. Дилтс, Р. Моделирование с помощью НЛП [Текст] / Р. Дилтс. – СПб.: Питер, 2000. – 288 с.
5. Любимов, А. НЛП: мастерство коммуникации [Текст] / А. Любимов. – 2-е изд., перераб. – СПб.: Питер, 2003. – 224 с.: ил. – (Сам себе психолог).
6. Политическая имиджелогия [Текст] / под ред. А. А. Деркача, Е. Б. Перелыгиной. – М.: Аспект Пресс, 2006. – 400 с.
7. Ходаківський, Є. І. Психологія управління [Текст]: навч. посіб. / Є. І. Ходаківський, Ю. В. Богоявленська, Т. П. Грабар. – К.: Центр учбової л-ри, 2008. – 608 с.